

## 028a. RÉPARATION, DÉPANNAGE, PROTECTION - protection et optimisation



Un domaine que l'on ne regarde pas suffisamment. Mais oui, la panne survient à l'improviste, la fausse manœuvre dénature notre action, le logiciel est difficile d'accès... bref, une erreur est vite arrivée ! Que faire ? Consulter les pages du Cybernet pour plus de détails. *Secuser* devient indispensable !

<<http://www.secuser.com/telechargement/index.htm#parefeux>>.

Notre propos ici est de donner quelques réactions à avoir lors d'un "plantage" de l'ordinateur et non pas une méthode pour l'informaticien, les mesures à prendre quand la machine nous fait faux bond, la marche à suivre après le blocage de l'écran... Rappelons les outils indispensables indiqués *fiche n°09*.



pour nous envoyer un courriel...



Les **conseils et l'expérience** des autres nous deviennent bigrement utiles :

Quelques associations viennent à notre secours en cas de litiges avec les opérateurs en ADSL, face aux multiples offres d'abonnement notamment (précautions à prendre, lettres-type...), comme pour la protection d'autrui :

- **Afutt** => association française des utilisateurs de télécommunications : <<http://www.afutt.org>>
- **DGCCRF** => direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : <<http://www.economie.gouv.fr>> ; à utiliser pour les plaintes éventuelles
- **ARCEP** => autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse <<https://www.arcep.fr/larcep.html>>
- **Le médiateur du Web** => <<http://mediateurdunet.fr>>
- **AFUL** => association francophone des utilisateurs de logiciels libres : <<http://aful.org/association/>>
- **CNIL** => commission nationale de l'informatique et des libertés : <<http://www.cnil.fr/>> (espace spécial pour plaintes personnelles) – <<http://www.cnil.fr/la-cnil/actu-cnil/article/article/comment-effacer-des-informations-me-concernant-sur-un-moteur-de-recherche/>> (comment supprimer mes informations personnelles)
- **CNIL juniors** => l'informatique pour la jeunesse : <<http://www.jeunes.cnil.fr/>>
- **Les arnaques.com** => doléances des consommateurs : <<http://www.lesarnaques.com>>
- **CEC** => centre européen des consommateurs :  
<<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/commerce-electronique/>>
- **DDPP** en Drôme :  
<[http://annuaire.service-public.fr/services\\_locaux/rhone-alpes/drome/ddpp-26362-01.html](http://annuaire.service-public.fr/services_locaux/rhone-alpes/drome/ddpp-26362-01.html)>
- **HADOPI** => haute autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet :  
<<http://www.hadopi.fr/>> ;  
Voir aussi <<http://www.hadopi.fr/actualites/fiches-pratiques/pratiques-dinternet-0>> ;  
Consulter le glossaire : <<http://www.hadopi.fr/glossaire>>
- **La cyberdouane** => <<http://www.douane.gouv.fr/>>
- **La législation française**, le site juridique => [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr)
- **Les associations de base** à propos d'internet => :  
<[http://www.legifrance.gouv.fr/rechSarde.do;jsessionid=CA05E5C343C6593052EC4C126DDF779A.tp\\_djo17v\\_1?reprise=true&page=1&lettre](http://www.legifrance.gouv.fr/rechSarde.do;jsessionid=CA05E5C343C6593052EC4C126DDF779A.tp_djo17v_1?reprise=true&page=1&lettre)>
- **Les abus de l'Internet**, le site officiel pour signaler un abus => <http://www.internet-signalement.gouv.fr>
- **Bloctel** pour bloquer les appels téléphoniques illégaux et invasifs
- Le démarchage non désiré =>
- **Perceval** afin de signaler l'utilisation illégale de sa carte bancaire
- **Info-escroquerie** => 0811 02 02 17 ; dépôt de plainte en personne (commissariat ou gendarmerie)
- **Les fondamentaux de la culture web**, la publication sur les réseaux sociaux =>  
<[http://cache.media.education.gouv.fr/file/Education\\_aux\\_medias/44/4/Gestion\\_de\\_crise\\_sur\\_les\\_reseaux\\_sociaux\\_Mars\\_2015\\_407444.pdf](http://cache.media.education.gouv.fr/file/Education_aux_medias/44/4/Gestion_de_crise_sur_les_reseaux_sociaux_Mars_2015_407444.pdf)>
- La **cybermalveillance**, autodéfense numérique : <https://www.cybermalveillance.gouv.fr>
- Le **RGPD**, *règlement européen général pour la protection des données*, oblige l'internaute à choisir sa réponse, surtout s'il désire laisser les cookies traîner dans les pages.



Les **conseils, astuces et autres tutoriels** se trouvent nombreux sur la toile.

Nous citons ici quelques sites connus, qui ont fait leur preuve dans l'aide informatique :

Clubic	<a href="http://www.clubic.com/">http://www.clubic.com/</a>	01
01net	<a href="http://www.01net.com/">http://www.01net.com/</a>	02
Comment ça marche ?	<a href="http://www.commentcamarche.com/">http://www.commentcamarche.com/</a>	03
PC Astuces	<a href="http://www.pcastuces.fr/">http://www.pcastuces.fr/</a>	04
Le site du zéro	<a href="http://www.siteduzero.com/">http://www.siteduzero.com/</a>	05
SOS ordi	<a href="http://www.sosordi.net/">http://www.sosordi.net/</a>	06
Toms guide	<a href="http://www.tomsguide.fr/">http://www.tomsguide.fr/</a>	07
Framasoft	<a href="http://www.framasoft.net/">http://www.framasoft.net/</a> (les programmes libres)	08
Gratilog	<a href="http://www.gratilog.net/">http://www.gratilog.net/</a>	09
6ma	<a href="http://www.6ma.fr/">http://www.6ma.fr/</a>	10
L'informatique facile	<a href="http://www.info-facile.net/">http://www.info-facile.net/</a>	11
C'est facile	<a href="http://www.cestfacile.org/">http://www.cestfacile.org/</a>	12
Le coup de pouce du PC	<a href="http://www.coupdepoucepc.fr/">http://www.coupdepoucepc.fr/</a>	13
l'essentiel du PC	<a href="http://www.essentielpc.com/">http://www.essentielpc.com</a>	14
le crabe info	<a href="https://lecrabeinfo.net/">https://lecrabeinfo.net/</a>	15
aide informatique	<a href="http://aideinformatiq.onlc.fr/">http://aideinformatiq.onlc.fr/</a>	16
aide pour Windows	<a href="http://www.aidewindows.net/">http://www.aidewindows.net/</a>	17
cours d'informatique gratuit	<a href="http://www.cours-informatique-gratuit.fr/">http://www.cours-informatique-gratuit.fr/</a>	18
formation à l'informatique CRDP Strasbourg	<a href="http://formation.crdp-strasbourg.fr/">http://formation.crdp-strasbourg.fr/</a>	19
ma configuration	<a href="http://www.ma-config.com/fr/">http://www.ma-config.com/fr/</a>	20
les pilotes de mon ordinateur	<a href="http://www.touslesdrivers.com/">http://www.touslesdrivers.com/</a>	21
mise à jour de tous les pilotes de l'ordinateur	<a href="http://www.iobit.com/fr/fr/driver-booster.php">http://www.iobit.com/fr/fr/driver-booster.php</a>	22
toutes les notices des appareils	<a href="http://www.mesnotices.fr">http://www.mesnotices.fr</a>	23
les erreurs éventuelles dans OExpress/WinMail	<a href="http://www.brakstar.com/dicobrak/list/12/1.xhtml">http://www.brakstar.com/dicobrak/list/12/1.xhtml</a>	24
le <u>nettoyage de l'ordinateur</u> pour le public	<a href="http://helloworldedhec.com/download/maintenance/02.pdf">http://helloworldedhec.com/download/maintenance/02.pdf</a>	25

Le programme Media Creation Tool permet pour le système d'exploitation Windows 10 de se constituer une série de périphériques sécuritaires comme un **DVD** et une **clé USB** de secours, en cas d'ennui technique. Il est gratuit mais soumis à une acquisition officielle :

<http://www.aidewindows.net/win10/installation-mediacreationtool.php>

N'oubliez pas de consulter ces URL pour l'acquisition de logiciels.

Les forums sur la toile sont aussi d'une aide très précieuse. Voir aussi *fiche 026*

Enfin, vous pouvez toujours appeler *la Hotline* en cas de coup dur mais sachez reconnaître les références de vos appareils avant de téléphoner pour les renseignements, à noter sur une fiche dépannage.



Regarder : <Démarrer\Paramètres\Système\A propos de>, l'essentiel sur Windows est sous vos yeux.

Consulter la fiche élaborée par **Speccky** qui livre toutes les informations sur votre disque dur principal !

Recycler vos vieux appareils <http://www.commentcamarche.net/faq/2969-materiel-recyclage-don-de-materiel-et-entraide> .